



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PELAYANAN BIRO UMUM SEKRETARIAT DAERAH ACEH DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE SUATU PENELITIAN TERHADAP ALUR SURAT DAN DISPOSISI OLEH PIMPINAN DI TATA USAHA BIRO UMUM)

ABSTRACT

ABSTRAK

NOVIRA PELAYANAN BIRO UMUM SEKRETARIAT

ERISNA, DAERAH ACEH DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE

(Suatu Penelitian Terhadap Alur Surat dan Disposisi oleh Pimpinan di Tata Usaha Biro Umum)

2015 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Syiah Kuala (Xii, 102), pp., bibl., app

(Dr. Effendi Hasan, MA, dan Cut Maya Aprita Sari, S.sos, M.soc, Sc)

Penyelenggaraan pelayanan publik di tata usaha biro umum Setda Aceh selama ini dinilai sudah cukup baik, walaupun belum memenuhi kriteria sebuah pelayanan yang berkualitas. Hal ini disebabkan karena masih ada keluhan-keluhan yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, terkait dengan ketidakpastian waktu penyelesaian pelayanan yang membuat masyarakat terkadang harus menunggu lama, ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai, serta tingkat kompetensi petugas layanan yang masih minim dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pemerintah Aceh periode 2012-2015 dalam mewujudkan good governance terhadap pelayanan publik di tata usaha biro umum Aceh serta mengetahui kendala-kendala pemerintah Aceh periode 2012-2015 dalam mewujudkan good governance terhadap pelayanan publik di tata usaha biro umum Setda Aceh. Data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh melalui penelitian lapangan dan kepustakaan. Penelitian lapangan dilakukan melalui wawancara dengan informan dan juga dari dokumen-dokumen penting dari kantor Gubernur/Sekretariat Daerah Aceh. Sedangkan penelitian kepustakaan diperoleh dengan cara membaca buku teks, peraturan perundang-undangan, jurnal, dan bahan-bahan bacaan lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pemerintah Aceh periode 2012-2015 dalam mewujudkan good governance terhadap pelayanan publik di tata usaha biro umum Setda Aceh sudah dilakukan dengan baik walaupun belum maksimal. Pemerintah Aceh memiliki peran dalam menciptakan prosedur pelayanan yang efektif, menyelesaikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu, tidak adanya biaya pelayanan, menyediakan sarana dan prasarana serta meningkatkan kompetensi petugas layanan. Namun ada beberapa kendala yang dihadapi pemerintah Aceh dalam mewujudkan good governance terhadap pelayanan publik di tata usaha biro umum Setda Aceh, di antaranya ketidakdisiplinan petugas layanan, proses pelayanan yang tidak sesuai prosedur, tidak ada kepastian waktu penyelesaian pelayanan, rendahnya tingkat responsivitas petugas layanan, serta ketidakharmonisan hubungan antara pemerintah Aceh.

Kata Kunci: Pemerintah Aceh, Good Governance, Pelayanan publik